



# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE ACOSO ESCOLAR

DEL COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE  
BAJA CALIFORNIA SUR

Nota: En este material, el Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California Sur emplea los términos: niño(s), adolescentes, jóvenes, alumno(s), maestros, docente(s), padres, director(es), supervisor(es) aludiendo a ambos géneros, con la finalidad de facilitar la lectura. Sin embargo, este criterio no demerita los compromisos que el Colegio asume en cada una de las acciones encaminadas a consolidar la equidad e igualdad de género. Lo anterior con fundamento en lo establecido en el Programa Sectorial de Educación Sección III, Estrategia transversal 3 Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres, Línea de acción 5 Eliminar el lenguaje sexista y promover el uso del lenguaje incluyente en los informes, documentos y en la comunicación gubernamental escrita y cotidiana.

| <b>CONTENIDO</b>  | <b>PÁGINA</b> |
|---|---------------|
| <b>I. PRESENTACIÓN</b>  | 3             |
| <b>II.- CONCEPTO DE ACOSO ESCOLAR</b>   | 4             |
| II.1 ¿CÓMO SE MANIFIESTA EL ACOSO ESCOLAR?  | 4             |
| II.2 ¿CUÁLES SON LAS CARACTERÍSTICAS ACOSO ESCOLAR?                                 | 4             |
| II.3 ¿CÓMO SE VISIBILIZA EL ACOSO ESCOLAR?  | 5             |
| <b>III.- INVOLUCRADOS Y CONSECUENCIAS DEL ACOSO ESCOLAR</b>                         | 6             |
| III.1 ESTUDIANTE (VIOLENTADO/A) VÍCTIMA   | 6             |
| III.2 ESTUDIANTE QUE VIOLENTA   | 7             |
| III.3 ESTUDIANTES OBSERVADORES  | 7             |
| III.4 CONSECUENCIAS EN EL CENTRO EDUCATIVO  | 8             |
| <b>IV. PASOS EN LA RUTA DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES ACOSO ESCOLAR</b> | 8             |
| IV.1 PAUTAS GENERALES   | 8             |
| PASO 1: DETECCIÓN DE LA SITUACIÓN DE <b>ACOSO ESCOLAR</b>                           | 10            |
| PASO 2: COMUNICACIÓN A LA DIRECCIÓN   | 10            |
| PASO 3: ATENCIÓN DE LA SITUACIÓN  | 11            |
| PASO 4: COMUNICACIÓN CON LAS FAMILIAS   | 11            |
| PASO 5: ENTREVISTA CON TODAS LAS PARTES   | 12            |
| PASO 6: DEFINIR LAS MEDIDAS A SEGUIR CON LAS DIFERENTES PARTES                      | 12            |
| PASO 7: SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS                              | 13            |
| PASO 8: MEDIDAS/ACCIONES PARA RESTAURAR LA CONVIVENCIA                              | 14            |
| <b>V. ANEXOS</b>  | 16            |

| <b>CONTENIDO</b>   | <b>PÁGINA</b> |
|--|---------------|
| ANEXO 1 COMUNICACIÓN ESCRITA A LA DIRECCIÓN DEL PLANTEL ANTE LA ACTIVACIÓN DE LOS PROTOCOLOS.        | 17            |
| ANEXO 2 INTERVENCIÓN EN CASOS DE CRISIS.   | 18            |
| ANEXO 3 FORMATO PARA LA COMUNICACIÓN/ CITA MADRE, PADRE O RESPONSABLE.                               | 20            |
| ANEXO 4 GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON LA PERSONA VIOLENTADA.   | 21            |
| ANEXO 5 GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON LAS/LOS PRESUNTOS OBSERVADORES DE LA SITUACIÓN DE VIOLENCIA.     | 22            |
| ANEXO 6 GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON LA PERSONA QUE PRESUNTAMENTE EJERCIÓ LA VIOLENCIA.               | 23            |
| ANEXO 7 GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON LA FAMILIA DE LA PERSONA VIOLENTADA.                             | 25            |
| ANEXO 8 GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON LA FAMILIA DE LA PERSONA QUE PRESUNTAMENTE EJERCIÓ LA VIOLENCIA. | 27            |
| ANEXO 9 MODELO DE INFORME DE ACTUACIÓN.  | 29            |
| ANEXO 10 INFORME DE ACTUACIÓN. APARTADO ESPECÍFICO PARA SITUACIONES DE VIOLENCIA Y ACOSO ESCOLAR.    | 31            |
| ANEXO 11 MODELO DE INFORME DE SEGUIMIENTO.   | 33            |
| <b>VI. DIRECTORIO DE CONTACTOS DE INTERÉS.</b>   | 35            |
| <b>VII. FUENTES BIBLIOGRÁFICAS.</b>  | 36            |



# I. Presentación

Niñas, niños y adolescentes tienen derecho a vivir una vida libre de toda forma de violencia y a que se resguarde su integridad personal, a fin de lograr las mejores condiciones de bienestar y el libre desarrollo de su personalidad. Todas las autoridades, en el ámbito de sus respectivas competencias, están obligadas a tomar las medidas necesarias para prevenir, atender y sancionar los casos en que niñas, niños o adolescentes se vean afectados, siendo obligación de quienes ejercen la patria potestad, tutela o guarda y custodia, así como de las demás personas que por razón de sus funciones o actividades tengan bajo su cuidado niñas, niños o adolescentes, en proporción a su responsabilidad y, cuando sean instituciones públicas, conforme a su ámbito de competencia, asegurar un entorno afectivo, comprensivo y sin violencia para el pleno, armonioso y libre desarrollo de su personalidad, así como protegerles contra toda forma de violencia, maltrato, perjuicio, daño, agresión, abuso, venta, trata de personas y explotación.

El *acoso escolar* es una realidad que sufren niños, niñas, adolescentes y jóvenes en todo el mundo. Afecta su bienestar, su desarrollo y el ejercicio de sus derechos y responsabilidades.

Atender las situaciones de *acoso escolar* en el ambiente educativo, exige un esfuerzo coordinado y articulado de asignación de tiempo, recursos, tareas y responsabilidades de todas y todos los actores de la comunidad educativa e instituciones responsables de la atención de la población juvenil. Para lo que se necesita una ruta de procedimientos.

El presente Protocolo de actuación en situaciones de acoso escolar responde a la necesidad y responsabilidad de generar las pautas y los procedimientos inmediatos para intervenir en una situación de estas, que ocurra tanto dentro como fuera del centro educativo, y manifieste sus consecuencias en la dinámica institucional y el entorno educativo.

**El Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California Sur reafirma su compromiso de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de todas y todos nuestros jóvenes estudiantes, por lo que habrá cero tolerancia a las conductas de acoso escolar.**

Ponemos en sus manos esta herramienta sencilla y práctica para que la comunidad educativa pueda trabajar en la detección, atención de estas situaciones, y la restauración de la convivencia, estableciendo procedimientos para aplicar en el espacio educativo para evitar, detener y disminuir el daño de conductas violentas, atendiendo entre otros, a los principios de interés superior de la niñez, debida diligencia y pro persona para garantizar el derecho a vivir una vida libre de toda forma de violencia y a que se resguarde la integridad personal, con el fin de lograr las mejores condiciones de bienestar y el libre desarrollo de la personalidad de las y los jóvenes de nuestra comunidad escolar, que permitan la convivencia armónica, pacífica e inclusiva.



## II. ¿QUE ES EL ACOSO ESCOLAR?

Es una forma de **violencia entre pares** (estudiantes) en el **ambiente educativo**.

El *Acoso escolar* es **una forma de discriminación** de unos estudiantes hacia otro u otros por sus características o su forma de vida: orientación sexual, identidad de género, nacionalidad, situación migratoria, etnia, sexo, condición socioeconómica, condición de salud, discapacidad, creencias religiosas, opiniones, prácticas basadas en estigmas sociales, embarazo, entre otras.

### II.1 ¿CÓMO SE MANIFIESTA EL ACOSO ESCOLAR?

Se manifiesta en **comportamientos o conductas repetidas y abusivas** con la intención de infringir daño por parte de una o varias personas hacia otra, que no es capaz de defenderse a sí misma.

La situación de *acoso escolar* es **presenciada por observadores** o testigos.

Puede ser violencia de tipo **verbal, físico, psicológica, de índole sexual, material, o cibernética**.

El *acoso escolar* afecta toda la comunidad educativa: **deteriora la convivencia**. Tiene consecuencias negativas en **el bienestar, desarrollo y el ejercicio de los derechos** de niñas, niños, adolescentes y jóvenes estudiantes.

Por todo lo anterior el *acoso escolar* **es una violación de los derechos** de las niñas, niños y adolescentes.

### II.2 ¿CUALES SON LAS CARACTERÍSTICAS ACOSO ESCOLAR?

Para que una situación de violencia responda al concepto de *acoso escolar* debe presentar las características siguientes:



- 1. Es intencional:** de uno/a o varios/as compañeros/as hacia otro/a para causar dolor y sufrimiento.
- 2. Relación desigual o desequilibrio de poder:** la víctima se percibe vulnerable, desprotegida y sin los recursos del agresor o de la agresora.
- 3. Repetida y continuamente:** no es un episodio aislado.
- 4. En relación de pares o iguales:** entre estudiantes.

El plantel debe aplicar estrategias o procedimientos que pretenden intervenir con acciones o metodologías concretas para evitar el *acoso escolar*, promoviendo una convivencia de calidad y respeto, fortaleciendo la autoestima y aprendiendo a resolver conflictos de forma constructiva; es decir, pensando, dialogando y negociando, poniendo límites claros a patrones de conducta relacionados con el *acoso escolar*.

Una comunidad educativa previene el *acoso escolar* cuando aprende, construye y vive la cultura de paz, al promover el ejercicio de los derechos en la convivencia, rechazar y prevenir la violencia entre pares, tratando de atacar sus causas.

## 11.3 ¿CÓMO SE VISIBILIZA EL ACOSO ESCOLAR?

Se visibiliza en diferentes tipos de manifestaciones que pueden darse por separado o combinadas:



### 1.- CIBER ACOSO

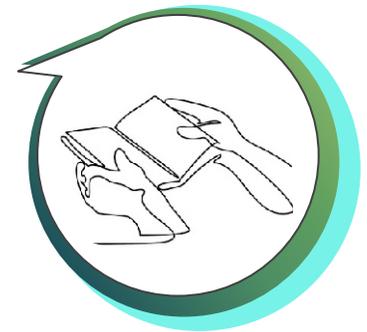
Usar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para hacer *acoso escolar*: mensajes de texto, redes sociales, por Internet, teléfono móvil, por fotos, videos, chats, por ejemplo. Basta con subir una sola vez una imagen a una red social y la repetición se produciría cada vez que alguien la vea, la comparta y existan nuevos comentarios abusivos que acompañen a la imagen. Ayudar a que una agresión se propague por la red causa daño y hace responsable a esa persona también, porque puede no haber iniciado ni instado la agresión, pero la perpetra al continuarla o repetirla, al mantener viva la agresión que afecta a la persona violentada.

### 2.- VIOLENCIA FÍSICA

Es toda acción encaminada a lesionar la integridad física de una persona. Ejemplo de ella son las siguientes acciones: golpes, patadas, zancadillas, pellizcos, empujones, tirones de cabello, encerrar u obligar a entrar en algún sitio, entre otros.

### 3.- VIOLENCIA MATERIAL

Se entiende por esta forma de violencia, las acciones destinadas a dañar, destruir o tomar sin consentimiento las pertenencias de los y las estudiantes, por ejemplo acciones como: dañar, robar o esconder artículos, etc. Forzar a entregar algún bien personal (dineros u objetos) a cambio de no recibir daños y poder acceder a espacios o servicios en el centro educativo.



### 4.- VIOLENCIA PSICOLÓGICA

Comprende todas las acciones destinadas a lesionar la integridad emocional de las personas: molestar, intimidar, humillar, excluir, o alentar la exclusión deliberada (por ejemplo de trabajos en grupo, juegos, equipos deportivos, etc.), "ley del silencio", gestos faciales o físicos negativos, miradas amenazantes o despectivas, acoso grupal o colectivo, entre otras. El componente psicológico está en todas las formas de *acoso escolar*.



### 5.- VIOLENCIA VERBAL

Se manifiesta a través del lenguaje. De igual manera que las otras formas de violencia, busca lesionar a las víctimas. Algunas de las manifestaciones son: insultar, calumniar, difamar, esparcir o divulgar un rumor o comentario mal intencionado, hacer comentarios discriminatorios o despectivos (Por ejemplo por características físicas, cognitivas, nacionalidad, diversidad sexual o de género, etc.), abusar verbalmente a otra persona, dañar la reputación social de otra persona.

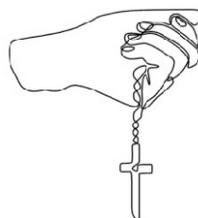
### 6.- VIOLENCIA SEXUAL

Aquella manifestación que involucre comentarios, insinuaciones y amenazas con contenido sexual o exhibición explícita sexual entre pares y que no esté tipificado dentro de los delitos sexuales vigentes o dentro de la normativa de acoso y/o hostigamiento sexual.

### III. INVOLUCRADOS Y CONSECUENCIAS: III. I.- ESTUDIANTE (VIOLENTADO/A) VÍCTIMA

El estudiante o la estudiante que es violentado y se encuentra en la posición de víctima, puede poseer características diferentes al resto del grupo, las cuales son utilizadas por el estudiante o la estudiante que agrede para generar el *acoso escolar*. Por ejemplo, algunas de estas **características** pueden ser:

- **Color de piel, estatura, peso, tipo de cabello.**
- Intereses particulares: hobbies, música, forma de vestir, juguetes, juegos y deportes.
- Rendimiento académico: muy inteligente o con malas notas.
- Nacionalidad, religión, situación socio-económica.
- Algún tipo de discapacidad o situación de salud: aparato de corrección visual, dental u ortopédica.
- Identidad de género u orientación sexual.
- Por las personas con las que se relaciona.
- Por que se cree que es preferido o por ser más regañado, o señalado por la maestra/o, profesor/a.



#### LA ESTUDIANTE O EL ESTUDIANTE PUEDEN SUFRIR:

**Impacto en su salud física:** Algunas de las consecuencias, pueden ser, aunque no de manera exclusiva, las siguientes: trastorno de sueño, alimentación, problemas digestivos, dolor de cabeza, fatiga y agotamiento, entre otros.

**Consecuencias psicológicas:** Inestabilidad nerviosa, tiene sentimientos de insatisfacción, miedo, soledad, inseguridad, abandono, desconfianza en sí mismo/a.

**Impacto en las relaciones familiares y sociales:** Es poco comunicativo. Podría tener una pobre red de apoyo.

**Consecuencias en la vida escolar:** desmotivación, desinterés y falta de atención en las clases, bajo rendimiento académico, deserción escolar, puede presentar rechazo hacia su centro educativo.

**Conductas extremas:** en estado avanzado del *acoso escolar*, puede tender a la agresión hacia sí mismo/a o el victimario y, en el extremo, puede llegar a auto infligirse daño e incluso al suicidio.

**Culpabilización,** relativa a la reacción que tienen algunas familias, profesorado y centros educativos de achacar a la víctima la culpa del problema con expresiones tales como: "El problema ha sido tuyo", "Seguramente no has manejado bien las cosas", "Algo habrás hecho para que te traten así", "El problema es que los provocas" y otras similares\*.

### III.2.- ESTUDIANTE QUE VIOLENTA:

La figura que violenta en una situación de acoso escolar puede ser una sola persona o bien un grupo de ellas y por lo general, comparten las siguientes **características**:

- Es choteador/a, se burla, tiene una actitud excluyente, es manipulador/a.
- Es posible que haya sido testigo de algún tipo de violencia en el ámbito familiar, educativo y comunal, por lo que la violencia es una conducta aprendida y erróneamente percibida como normal.
- Tiene influencia sobre otras personas. Puede ser líder/esa y su poder es validado dentro del grupo.
- Es impulsivo/a y confrontativo/a, carece de empatía y se le dificulta el autocontrol. No tienen tolerancia a la frustración.
- No tiene amigos/as, sino seguidores/as que le tienen miedo y/o lo respetan.
- Tiene una promesa de protección para sus seguidores/ as.
- No selecciona a la víctima al azar.



SU PARTICIPACIÓN PUEDE REPERCUTIR EN LAS CONSECUENCIAS SIGUIENTES:

- Tiene una confusión en sus valores morales y no diferencia el bien del mal.
- Puede practicar ausentismo escolar, dificultad para seguir normas y aceptar la autoridad, y en general no afronta sus responsabilidades, presenta problemas de disciplina.
- Llega a la insensibilidad, falta de empatía: no siente remordimiento por sus acciones en contra de sus compañeros/ as, es incapaz de comprender el sufrimiento que provoca.



### III.3.- ESTUDIANTES OBSERVADORES:



Hay dos tipos de estudiantes observadores y por lo general presentan las siguientes características:

- Quien **apoya al estudiante que violenta**: reconoce y refuerza la acción del agresor incluso lo pueden llegar a apoyar abiertamente.
- No ven el impacto del daño que se le está haciendo a la víctima.
- Quien **reprueba**, pero no hace nada, se siente impotente o tiene temor a ser víctima. Tienen miedo de lo que pueda pasarles por hablar o denunciar.

**AL ESTAR... VOLUCRADOS DIRECTA O INDIRECTAMENTE, LOS ESTUDIANTES OBSERVADORES PUEDEN SUFRIR LAS SIGUIENTES CONSECUENCIAS:**

- Se acostumbran a la presencia y espectáculo del *acoso escolar* como un hecho cotidiano y aceptado.
- Pueden terminar creyendo que la violencia es una forma aceptada de relacionarse.
- Son víctimas indirectas de la situación de *acoso escolar* y pueden llegar a comportarse, manifestar y sufrir las mismas consecuencias del agresor o de la víctima.

### III.4 CONSECUENCIAS EN EL CENTRO EDUCATIVO

Al presentarse una situación de *acoso escolar* se puede generar un **clima de inseguridad** que a la vez se convierte en un factor de riesgo para la reproducción de ese patrón de conducta.

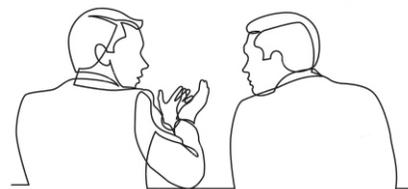
Puede incidir generando **cambios en el rendimiento académico** de las personas involucradas.

**Atenta contra la convivencia** en el marco de cultura de paz en el Centro Educativo, y violenta los derechos de las personas.

Aumenta el **riesgo de estrés laboral** en el personal de la institución.

#### ES RESPONSABILIDAD DEL CENTRO EDUCATIVO:

- Tomar medidas inmediatas de protección y educativas de prevención.
- Informar sobre los recursos disponibles
- Mantener la comunicación frecuente con las familias y así evidenciar que el centro educativo toma acciones para detener la violencia
- Implementar la ruta del protocolo de actuación en casos de acoso escolar.



#### RECUERDE:

Apoyar no implica delegar, la responsabilidad de la actuación es de quien la detecta, a menos que previo al evento y por escrito, como parte del actuar interno del centro educativo, se definan referentes específicos.

## IV. PASOS EN LA RUTA DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES ACOSO ESCOLAR

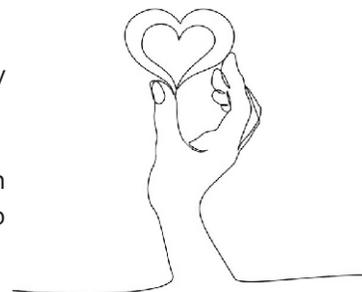
### IV.1 PAUTAS GENERALES

Cuando un o una docente, director/a, personal de dirección, de orientación, o integrante de los equipos interdisciplinarios descubre o es informada sobre la situación, se convierte en encargada de la ejecución del Protocolo, en adelante "**persona encargada**".

**La activación del Protocolo** se da ante la sospecha o detección de una situación *acoso escolar* y se deberá:

**1. Garantizar la protección:** el objetivo principal es que el *acoso escolar* cese y no resurja.

**2. Intervenir eficaz, rápida y no precipitada:** La actuación fluida, sin detenerse cuando alguna autoridad o responsable no responda, y verificando siempre la protección y respeto de los derechos de las y los estudiantes.



**3. Discreción y confidencialidad:** durante todo el proceso de actuación sólo profesionales implicados tendrán conocimiento de los hechos, circunstancias y actuaciones.

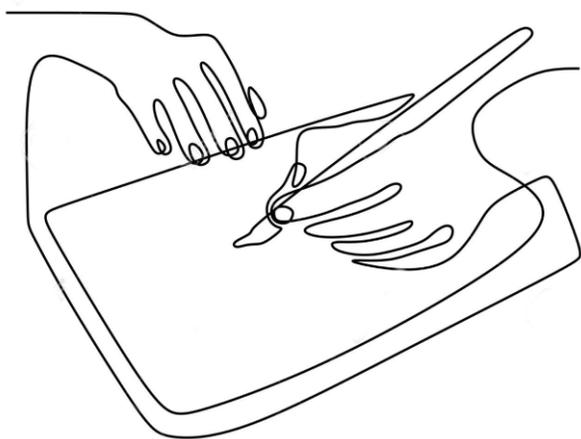
- El personal del plantel no es especialista en la materia ni se presume que lo es, así que considere el peor escenario, esto le permitirá reducir los riesgos.
- Toda persona funcionaria es responsable de actuar, ya sea ejecutando el Protocolo o dando el aviso respectivo:
- No actuar violenta el interés superior de las personas menores de edad presentes y pone en riesgo su integridad.

**4. Intervenir de forma inmediata,** actuar cuando se sospecha o se tiene conocimiento de que alguien es víctima de *acoso escolar*.

Las personas adultas que conozcan de la problemática son las responsables de encauzar las respuestas, son **corresponsables de las consecuencias** por no actuar o por proceder con negligencia sin tomar medidas inmediatas individuales y colectivas.

**5. Garantizar la confidencialidad,** la información la maneja sólo el personal del plantel implicado en la situación. Los documentos deben conservarse en el expediente del caso y custodiar las comunicaciones (recordar que no se adjunta al expediente).

- El personal del plantel debe **tomar medidas educativas y de protección inmediatas**.
- Cuando sea necesario, **adoptar medidas cautelares**, para evitar que se produzcan daños mayores. Se realizan simultáneamente a las medidas educativas.
- Es imprescindible tener en cuenta que **la forma de intervenir varía según la historia y contexto familiar**. Algunas familias están más sensibilizadas con los casos de *acoso escolar* que otras por lo que la intervención debe ser específica para cada contexto familiar.
- Garantizar la **protección de los derechos** humanos del estudiantado.



En el presente documento encontrará una serie de anexos que le servirán de guía en la aplicación de cada uno de los pasos.

En el caso de identificar una situación de violencia, se debe activar en primera instancia el protocolo correspondiente (violencia física, psicológica y/o sexual; uso y portación de armas; consumo, tenencia y/o tráfico de drogas) antes de continuar con el de acoso escolar, particularmente si se tiene sospecha de una situación de violencia sexual, ya que existirán acciones inmediatas que debe realizar.

## PASO 1

### 1.1 DETECCIÓN DE LA SITUACIÓN DE ACOSO ESCOLAR

Cuando el personal docente, de dirección, de orientación o equipos interdisciplinarios, es quien tiene conocimiento o sospecha de la situación, debe desplegar los procedimientos o pasos descritos en el presente Protocolo.

Si es el encargado de orden, personal administrativo o de intendencia quien conoce o sospecha sobre la situación, su deber es informar inmediatamente y manteniendo la privacidad a la dirección del plantel y en su ausencia, a alguna persona parte del personal docente, de orientación o equipo interdisciplinario si lo hubiere. La persona a quien se le informa será para los efectos de esa situación la **persona encargada**.

Cuando alguien del personal del centro educativo observa, escucha, le informan o denuncian sobre una situación de *acoso escolar*, ya sea por parte de: estudiante violentado, estudiantes observadores (testigos) o familiares de los estudiantes. A partir de este momento es la persona encargada.

Se verifica que se trate de una situación de *acoso escolar* si responde a las características o condiciones siguientes:

- a. **Es intencional:** de uno/a o varios/as compañeros/as hacia otro/a para causar dolor y sufrimiento.
- b. **Relación desigual o desequilibrio de poder:** la víctima se percibe vulnerable, desprotegida y sin los recursos del agresor o de la agresora.
- c. **Repetida y continuamente:** no es un episodio aislado.
- d. **En relación de pares o iguales:** entre estudiantes.

### 1.2 PAUTAS Y CUIDADOS:

- No restar importancia a las manifestaciones o denuncias del estudiantado.
- Escuche con respeto y evite decir cosas como "son cosas de niños", "no es para tanto"...
- No minimizar ni ignorar las quejas del estudiantado. Que perciban que son escuchados, tomados en cuenta y en serio.
- Garantizar la confidencialidad.
- Intervenir de forma inmediata y paralelamente proceder al paso 2 del protocolo.

## PASO 2

### 2.1 COMUNICACIÓN A LA DIRECCIÓN

Quien recibe la información o detecta la situación y activa el protocolo, siempre **dará aviso al director o directora**, pero la ausencia o falta de apoyo de esta autoridad no obstaculiza la continuación de los procedimientos por desplegar (ANEXO 1). Se verifica siempre la protección de las personas estudiantes y el respeto a sus derechos.

## PASO 3

### 3.1 ATENCIÓN DE LA SITUACIÓN

**Para atender la situación** se ejecutan las medidas siguientes:

- Implementar acciones para detener la situación de *acoso escolar*.
- Vigilar que no se repitan esas situaciones y actuar diligentemente si se repite.
- Buscar el apoyo de otras instancias cuando sea necesario.
- Garantizar la inmediata seguridad y protección de la integridad de la o el estudiante afectado. Sin culpabilizar ni estigmatizar al presunto agresor.
- Hablar por separado con cada una de las personas implicadas.

Es imprescindible tener en cuenta que la forma de intervenir varía según la historia familiar. Y debe responder al debido proceso.

Si la persona está en estado de crisis, se realiza una intervención inmediata utilizando como guía el ANEXO 2.

### PAUTAS Y CUIDADOS

Cuidados al atender una situación de *acoso escolar*:

- **No enfrentar de forma directa** a quien sufre con quienes le agreden. La persona acosada está en situación de desventaja.
- **No usar la mediación entre iguales** como herramienta de resolución de la situación de violencia o forzar artificialmente que estudiantes se pidan perdón, se den la mano, etc.
- Conviene realizar las gestiones con privacidad y cautela para impedir nuevas revanchas, amenazas y agravios.

## PASO 4

### 4.1 COMUNICACIÓN A LAS FAMILIAS

La persona encargada, vía teléfono, o por cualquier medio posible, establece comunicación con la madre, padre o responsable de:

- La persona violentada.
- De la persona que presuntamente ejerció el *acoso escolar*.
- De la persona testigo u observador de la situación de *acoso escolar*.

A la madre, padre o responsable de estudiantes involucrados se les cita y se confirma su presencia, por escrito mediante el uso de el **ANEXO 3**.

PASO 5

**5.1 ENTREVISTA CON TODAS LAS PARTES**

A.- Con quien sufre *acoso escolar* (ANEXO 4)

- Escuchar y creer lo que cuenta para conocer sus sentimientos sobre la situación que sufre.
- Fomentar sentimientos de esperanza sobre la situación y asegurarle ayuda y confidencialidad.
- Nombrar a un docente para darle acompañamiento (la que ejecuta el Protocolo o una persona adulta de confianza y cercanía a la persona afectada).

B. Con observadores o testigos (ANEXO 5)

- Asegurarles la confidencialidad y reconocer la valentía de informar o denunciar la situación.
- Lograr que no participen directa o indirectamente en la situación de *acoso escolar*; se solidaricen y defiendan a la víctima.
- Referir a otras instancias cuando las consecuencias por ser observadores así lo requieran.

C. Con quien o quienes violentan (ANEXO 6)

- Mantener la confidencialidad de todas las partes.
- Fomentar la responsabilidad de reparar el daño.
- Promover un compromiso para detener la violencia.
- Buscar su participación en la búsqueda de soluciones.
- No implicar y evitar nombrar a la persona agredida.
- Realizarles un seguimiento durante varias semanas.
- Referir, en los casos que sea necesario, a las instancias correspondientes.

D. Entrevista con la madre, padre o responsable de la persona violentada (ANEXO 7).

- Transmitirles tranquilidad.
- Apoyarle (que perciba el acompañamiento del centro educativo, evitando que sientan impotencia o indefensión).
- Informar sobre las medidas más adecuadas para la situación.

PASO 6

**DEFINIR LAS MEDIDAS A SEGUIR CON LAS DIFERENTES PARTES**

6.1. Si NO se confirma el acoso escolar

Si no se confirma la existencia de acoso escolar deberá comunicar a las partes involucradas (estudiantes y sus familias) y consignarlo así en el informe del proceso. Asimismo, puede ser un momento oportuno para revisar las medidas de prevención y sensibilización, que de forma ordinaria deben llevarse a cabo en los centros educativos.



### RECUERDE:

El propósito final es garantizar la protección del estudiantado, aunque no haya sido identificada una situación de acoso escolar mantenga una posición vigilante y revise no haber omitido ninguna información.

Remita el informe de actuación a la Dirección con los hallazgos del proceso (ver ANEXOS 9 y 10).

Si no se confirma en el transcurso de la verificación de la información que se presentó un incidente de *acoso escolar*, pero si una situación de violencia que amerite activar alguno (s) de los demás protocolos deberá hacerlo de manera paralela (por ejemplo en caso de que surjan nuevas manifestaciones de violencia, la presencia de armas o drogas).

#### 6.2. Si se confirma el acoso escolar

- Activar otros Protocolos. Si se presentó un incidente que amerite activar alguno(s) de los demás protocolos.
- Medidas para garantizar y organizar la protección de la persona víctima dentro del centro educativo. Según las características de la situación y los recursos con los que cuenta el centro educativo, se deberá valorar las acciones más oportunas.
- Referencias y coordinaciones con otras instituciones, inclusive denuncias cuando correspondan.
- Comunicación de la situación a la familia o personas encargadas. Asimismo, se informará a docentes de las o los estudiantes implicados.
- Se realizarán las referencias necesarias al sistema de salud y de justicia en caso de que se amerite.

#### **Apoyado por un equipo del centro educativo la persona encargada debe definir las medidas a seguir con:**

- Estudiante que sufrió el acoso escolar.
- Estudiante que violentó.
- Estudiantes observadores o testigos.
- Comunidad educativa.
- Se realiza las referencias a instituciones públicas y privadas que sea necesario.



## PASO 7

### SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS

#### 7.1. RESTAURAR LA CONVIVENCIA EN EL PLANTEL

La persona encargada de activar el protocolo debe realizar un seguimiento de las medidas y actuaciones definidas y aplicadas, según acciones seleccionadas en el paso 6, así como de la situación escolar del estudiantado implicado apoyado en el ANEXO 11.

También deberá realizar seguimiento periódico con las personas involucradas en el proceso.

Durante el primer mes se recomienda realizar seguimientos semanales para asegurarse que se haya contenido

la situación de acoso escolar, posteriormente puede extenderse el periodo de tiempo a cada dos semanas y luego cada mes por un periodo de al menos seis meses.

Informe de actuación (ver ANEXO 9 y 10). La persona encargada emitirá un informe sobre las actuaciones realizadas y se entregará a la Dirección del centro educativo.

Recuerde que cuando se considere necesaria la aplicación de las medidas correctivas descritas en el Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes, deberá tenerse en cuenta las circunstancias personales, familiares y sociales de las personas involucradas.

Es importante que las medidas no se apliquen únicamente desde una lógica represiva o sancionadora sino que prevalezcan las acciones socioeducativas, formativas y preventivas u otras que apoyen el desarrollo integral de la persona y vele por su interés superior.

Se busca siempre apoyar a la o el estudiante y evitar su suspensión o exclusión del centro educativo.

## PASO 8

### MEDIDAS Y ACCIONES PARA RESTAURAR LA CONVIVENCIA

Una vez implementados los 7 pasos anteriores se debe realizar un proceso de restauración de la convivencia para crear las condiciones necesarias para abordar las consecuencias negativas y las diferencias originadas por la situación de acoso escolar.

Es un momento de oportunidad para que las personas implicadas compartan los efectos y secuelas que ha generado la situación vivida; expongan sus sentimientos y propongan un plan para restaurar la convivencia.

Es un proceso de sensibilización y prevención de futuros incidentes que implica el involucramiento de la comunidad educativa para asegurar la restauración de la convivencia, programando medidas para promover como:

- La comunicación asertiva.
- Fortalecer la autoestima y generar el empoderamiento de las personas violentadas.
- Fomentar la cooperación y el sentido de pertenencia de las personas observadoras.
- Concientizar a las personas que violentan sobre el daño que puede causar la violencia a las personas, al centro educativo y a la comunidad.

A la vez se realizan actividades de restauración para crear las condiciones necesarias para abordar las consecuencias negativas originadas por el acoso escolar y resolverá las diferencias que prevalecen después de ocurrido el mismo.

Asegurarse que el grupo afectado por el acoso escolar viva un proceso de restauración es necesario porque:

- Superada la situación de acoso escolar se debe restaurar la convivencia en el aula, grupo y centro educativo.
- Es una forma de romper con los ciclos de generación de nuevas situaciones de acoso escolar
- Se recuperan las relaciones deterioradas como efecto de la situación de acoso escolar.

Evite convocar y reunir conjuntamente a las familias implicadas el mismo día y hora. Se recomienda que inicialmente las entrevistas sean por separado con cada una de las partes, hasta que sientan que el daño ha sido reparado.

## 8.1 Responsabilidades del personal docente, los y las estudiantes y las familias ante el acoso escolar

Resolver qué hacer frente a situaciones de *acoso escolar* supone un esfuerzo coordinado y articulado que implica la asignación de tiempo, recursos, tareas y responsabilidades de todos los elementos de la comunidad educativa, de los cuales se esperaría una participación, en al menos los siguientes aspectos:

### 8.1.1 De los y las estudiantes:

Denunciar cualquier situación de acoso que sean objeto o que tengan conocimiento.  
Cumplir con los derechos y obligaciones en materia de *acoso escolar*.  
Participar activamente en los programas de información y sensibilización para prevenir el *acoso escolar*.

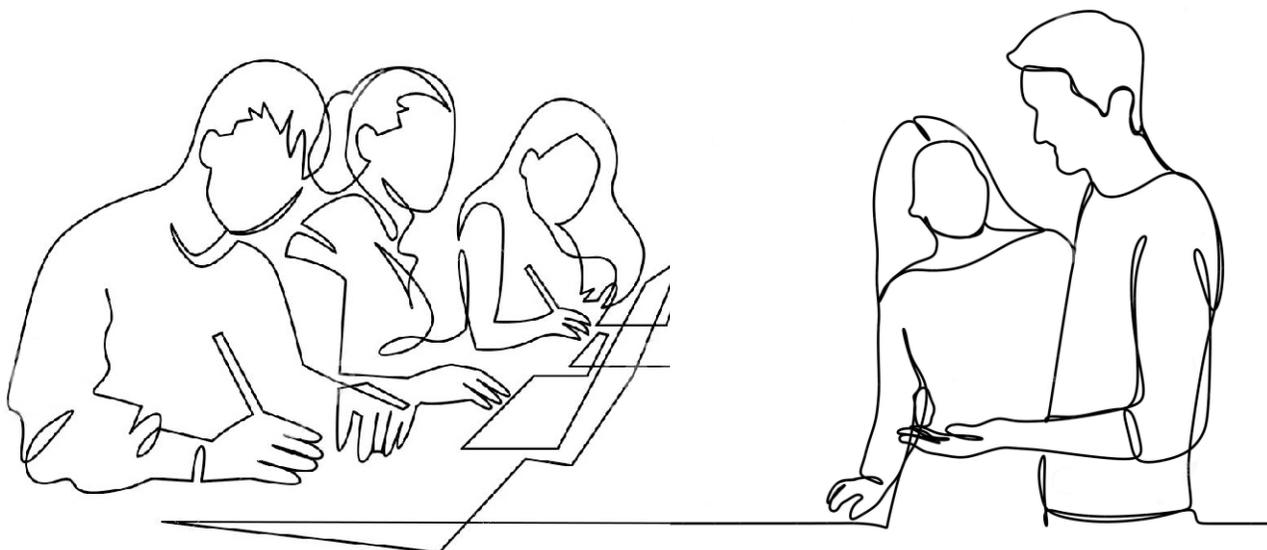
### 8.1.2 Del personal docente y administrativo:

Informar y tramitar cualquier suceso de *acoso escolar* del que tengan conocimiento.  
Participar en la búsqueda resolución de los problemas.  
Fomentar entre la población estudiantil el debate y la sensibilización en contra del *acoso escolar*.

Incluir el *acoso escolar* como punto de discusión en las reuniones del centro.  
Participar en la formación en técnicas y programas contra el *acoso escolar*.

### 8.1.3 De las familias:

Comunicar cualquier situación de la que tengan conocimiento, sobre *acoso escolar*.  
Mantener niveles de comunicación adecuada con sus hijos e hijas sobre el tema.  
Explicitar un código de conducta ante el *acoso escolar* que no tenga ninguna duda sobre su posición, independientemente del papel que ocupe el hijo o hija en los hechos.  
Participación activa en los proyectos del centro.



# ANEXOS

EXPEDIENTE No. \_\_\_\_\_

## Anexo 1

### COMUNICACIÓN ESCRITA A LA DIRECCIÓN DEL PLANTEL ANTE LA ACTIVACIÓN DE LOS PROTOCOLOS

#### C. DIRECTOR DEL PLANTEL

Por este medio se le informa que existe sospecha de que en el centro educativo se presenta una situación de \_\_\_\_\_ por lo que se procede a activar el Protocolo de actuación para intervenir en situaciones de \_\_\_\_\_.

Plantel: \_\_\_\_\_

#### Datos de la persona estudiante involucrada

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Grado y sección: \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

#### Origen de la solicitud (quien informa sobre la situación):

*Marque con una x*

- Detección
- Presunta persona víctima
- Estudiante
- Familia de presunta persona víctima
- Dirección
- Personal docente
- Personal no docente
- Orientador/a
- Equipo interdisciplinario
- Otro: \_\_\_\_\_

#### Breve descripción de los hechos:

---

---

---

---

---

---

Nombre de persona a cargo de ejecutar el Protocolo: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

*Se le recuerda que la información aquí descrita debe ser tratada con confidencialidad y discreción.*

EXPEDIENTE No. \_\_\_\_\_

## Anexo 2

### INTERVENCIÓN EN CASOS DE CRISIS

El concepto de crisis significa “punto de cambio”, sugiriendo que el cambio puede ser para mejorar o empeorar. Se entiende como un estado temporal de desorganización caracterizado por altos niveles de ansiedad y tensión, donde los métodos habituales utilizados por la persona están siendo poco efectivos.

Asimismo, existen factores que hacen que una crisis desemboque en crecimiento y otras en daño inmediato; están relacionados con lo siguiente: gravedad del suceso que la precipita, los recursos personales y los contactos sociales que tenga la persona durante al momento de la crisis.

En el contexto de una situación de violencia, “intervención en crisis” se refiere a los primeros encuentros que se tenga con una persona afectada por violencia, sin que esto signifique necesariamente que la persona esté llorando, muy angustiada, enojada, o desesperada. Se le ha denominado así con el fin de que las personas que realizan la intervención estén conscientes de la máxima importancia que tienen estos momentos de contacto con la persona afectada.

La intervención implicará el realizar acciones que interrumpen el estado de desequilibrio, disminuyen la ansiedad y la tensión individual y aumentan el sentido de competencia de la persona.

*Es un proceso de apoyo y acompañamiento dirigido a auxiliar a una persona o familia a sobrevivir un suceso traumático, de modo que la probabilidad de efectos debilitantes se minimiza y la probabilidad de crecimiento se maximiza.*

Según aquellas acciones que se realizan pueden ser de dos tipos:

1. La intervención en crisis de primer orden que corresponde a la ayuda inmediata, generalmente otorgada por personas que se encuentran disponibles cuando la crisis ocurre, que pueden ser profesionales o personas próximas.
2. La intervención en crisis de segundo orden se refiere a la intervención una vez que la crisis inmediata ha pasado, que no hay riesgo de vida y que la persona se encuentra en condiciones de comenzar una resolución de la crisis y de apoyo de quien se encuentra en crisis.

Para efectos de la presente guía, cuando se considere necesario se llevarán a cabo intervenciones de primer orden. Los objetivos de esta intervención son el restablecimiento inmediato de la capacidad de enfrentamiento, la evaluación de riesgo de vida, apoya en la ejecución de acciones concretas y el vincular a los recursos de ayuda.

La intervención de primer orden comprende varias tareas:

#### A. Realización del contacto

- Escuchar (qué pasó).
- “Sintonizarse” con la persona afectada (cómo se siente).
- Brindar apoyo para que la persona pueda estar tranquila.

## B. Exámen de las dimensiones del problema

- ¿Qué está sucediendo?
- ¿Quién lo está haciendo?
- ¿Dónde sucede?
- ¿Cuándo sucedió? ¿Sigue sucediendo?
- Consecuencias

Estas preguntas se hacen si es relato inicial no está completo. En este momento se puede realizar el registro de la situación, sin que esto implique dejar de prestar atención a la persona.

### 3. Exploración de posibles soluciones

- Explorar lo que la persona ha hecho (¿cómo le ha hecho frente a la situación?). No juzgue su respuesta.
- Validar el hecho de que haya tratado de intentar resolver el problema. Si la persona no puede indicarle ninguna acción no juzgue su respuesta.

### 4. Asistencia para realizar una acción concreta.

### 5. Referencia y seguimiento

- Habilidades y conocimientos necesarios:
- Habilidades de escucha abierta y atenta.
- Debe ser cuidadosa/o de las personas afectadas; es decir, no debe dañarles más.
- No aumentar el riesgo de las personas afectadas.
- Debe respetar la vida de las personas afectadas.
- Debe ser parte de la solución y no del problema.

EXPEDIENTE No. \_\_\_\_\_

### Anexo 3

#### FORMATO PARA LA COMUNICACIÓN/ CITA MADRE, PADRE O RESPONSABLE

Sra. /Sr. \_\_\_\_\_

Notificación #: \_\_\_\_\_

Por este medio le comunicamos que (nombre) \_\_\_\_\_ se ha visto implicado/a en los siguientes hechos: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Por lo que les solicitamos que acudan al plantel a una reunión con \_\_\_\_\_, que se celebrará el día \_\_\_ de \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ horas.

La reunión tendrá una duración estimada de \_\_\_\_\_ horas.

Si existen inconvenientes para acudir en la fecha y hora programada le agradecemos lo comuniquemos telefónicamente al número \_\_\_\_\_ para reprogramar la reunión.

Emitido el día \_\_\_\_\_, del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, a las \_\_\_\_\_ horas.

Medio de notificación:

- envío de nota al hogar
- correo electrónico
- otro \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Se archiva la constancia de envío respectiva junto con el presente documento.

Devolver firmado:

Nombre de la madre, padre o responsable: \_\_\_\_\_

Se recibió la comunicación el día: \_\_\_\_\_

Se confirma asistencia a la cita:

- SI
- NO

Firma \_\_\_\_\_

**LEER CON ATENCIÓN:** Es deber de las madres, padres y/o responsables de una persona menor de edad de cooperar y vincularse con el plantel, así como presentarse cuando sean citados por éste (Artículo 129 fracción V Ley General de Educación). De manera que la falta de atención a TRES comunicaciones dará pie a que el centro educativo de aviso al SEDIF para que este verifique si la omisión constituye algún indicio de negligencia o descuido que esté afectando a la persona menor de edad.

EXPEDIENTE No. \_\_\_\_\_

## Anexo 4

### GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON LA PERSONA VIOLENTADA

#### Entrevista realizada a partir de la activación del protocolo:

Para intervenir en situaciones de violencia física, psicológica y sexual  
Para intervenir en situaciones de acoso escolar

#### Aspectos a considerar:

Si existe sospecha de violencia sexual NO realice la entrevista (evite revictimizar y obstaculizar la investigación penal).

Es importante aclarar que la entrevista es parte de un proceso de valoración. En este sentido, se deben tomar las medidas de seguridad del caso, ya que todo proceso de investigación de una situación de violencia en cualquiera de sus formas puede implicar represalias para cualquier persona víctima y/o testigo/a.

Las situaciones de violencia no suelen evidenciarse ante las personas adultas y en ocasiones la persona violentada no suele reconocerse como tal. Por ello conviene hacerle saber que esta situación no debe ocultarse, transmitirle tranquilidad y seguridad, validar y eliminar sentimientos de culpabilidad.

Se insistirá en la confidencialidad y manejo de la información resultado de la entrevista.

Nunca se realizarán juicios de valor y la participación debe ser voluntaria.

Se realizará la entrevista individualmente, se informará sobre las razones por las que se le ha solicitado brindar la información y el uso que se dará a la misma.

#### A. Datos de la persona entrevistada:

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Semestre: \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

#### B. Guía básica de preguntas:

1. ¿Qué ha ocurrido? (Descripción de las distintas situaciones)
2. ¿Cuándo y dónde ha sucedido?
3. ¿Quiénes son las personas que lo hacen?
4. ¿Por qué crees que lo hacen?
5. ¿Hay alguien que lo haya visto?
6. ¿Quién conoce la situación? ¿A quién has contado estas situaciones que estás viviendo?  
¿A quién podrías contarlas?
7. ¿Hay alguien que te proteja?
8. ¿Desde cuándo se producen estas situaciones?
9. ¿Cómo te sientes cuando ocurre esto?
10. ¿Tú, qué es lo que haces cuando esto sucede?

#### C. Informar de las medidas que se van a tomar para ayudarle.

EXPEDIENTE No. \_\_\_\_\_

## Anexo 5

### GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON LAS/LOS PRESUNTOS OBSERVADORES DE LA SITUACIÓN DE VIOLENCIA

#### Entrevista realizada a partir de la activación del protocolo:

Para intervenir en situaciones de violencia física, psicológica y sexual  
Para intervenir en situaciones de acoso escolar

#### Aspectos a considerar:

Si existe sospecha de violencia sexual NO realice la entrevista (evite revictimizar y obstaculizar la investigación penal).

Es importante aclarar que la entrevista es parte de un proceso de valoración. En este sentido, se deben tomar las medidas de seguridad del caso, ya que todo proceso de investigación de una situación de violencia en cualquiera de sus formas puede implicar represalias para cualquier persona víctima y/o testigo/a.

Quienes observan las situaciones de violencia en el contexto educativo suelen guardar silencio por complicidad en los hechos, por presión de quienes acosan o por miedo a convertirse en persona víctimas.

Quienes observan las situaciones de violencia en el contexto educativo pueden ayudar a comprender las condiciones en las que se está dando la situación de maltrato, o brindar insumos adicionales.

Las situaciones de violencia no suelen evidenciarse ante las personas adultas y en ocasiones la persona víctima no suele reconocerlas como tal. Por ello conviene hacerle saber que esta situación no debe ocultarse, transmitirle tranquilidad y seguridad, validar y eliminar sentimientos de culpabilidad.

Se insistirá en la confidencialidad y manejo de la información resultado de la entrevista.

Nunca se realizarán juicios de valor y la participación debe ser voluntaria.

Se realizará la entrevista individualmente, se informará sobre las razones por las que se le ha solicitado brindar la información y el uso que se dará a la misma.

#### A. Datos de la persona entrevistada:

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Grado y sección: \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

#### B. Guía básica de preguntas.

A continuación se presenta una guía básica de preguntas. No se trata de una guía exhaustiva ni cerrada, sino que debe incluirse como un apoyo para orientar la recopilación de la información. Quien realice la indagación valorará si es necesario profundizar en alguna pregunta o bien agregar adicionales.

1. ¿Cómo te va en el plantel?

2. ¿Cómo te llevas entre compañeros/as?

3. ¿Tienes buenas/os amigos en el plantel?
4. ¿Consideras que las agresiones entre compañeras/os son un problema en este plantel?
5. ¿Cuáles son, en tu opinión, las formas más frecuentes de maltrato entre compañeras/os? (insultar, poner apodos, reírse de alguien, ridiculizar, hacer daño físico, chismes, amenazar, chantajear, obligar a hacer cosas, aislar, rechazar).
6. ¿Has sido testigo de situaciones de maltrato a algún compañero/a? (Alguna vez, con qué frecuencia). ¿Qué tipo de maltrato ha sido? (insultar, poner apodos, reírse de alguien, ridiculizar, hacer daño físico, hablar mal de alguien, amenazar, chantajear, obligar a hacer cosas, aislar, rechazar, no juntarse) (insultar, poner apodos, reírse de alguien, ridiculizar, hacer daño físico, chismes, amenazar, chantajear, obligar a hacer cosas, aislar, rechazar).
7. ¿Con qué frecuencia crees que ocurren estas formas de maltrato?
8. ¿Dónde suelen ocurrir estas situaciones? (En clase sin profesor/a, con profesor/a, en los pasillos, en los baños, en el patio, en el gimnasio, en la salida, en el transporte, en la calle, por email, por mensajes de celular, por Facebook).
9. ¿Por qué crees que algunos compañeros maltratan a otros? (Por molestar, por ser más fuertes, por gastar bromas, porque se lo merecen).
10. ¿Qué sientes ante esas actuaciones de algunos compañeros/as?
11. ¿Cómo crees que se sienten quienes realizan ese maltrato?
12. ¿Cómo crees que se siente quien recibe ese maltrato?
13. ¿Qué hiciste cuando ocurrieron esos hechos?
14. ¿A quién has contado esta situación? (a nadie, a compañeros, al profesor/a guía, a profesores, a mi madre/padre padres, familiar, al orientador/a, al equipo directivo).
15. ¿A quién podrías contarla?
16. ¿Crees que existen o funcionan bien los mecanismos que tiene el centro para que las/los estudiantes puedan denunciar o informar sobre situaciones de violencia o acoso en el centro educativo?

EXPEDIENTE No. \_\_\_\_\_

## Anexo 6

### GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON LA PERSONA QUE PRESUNTAMENTE EJERCIÓ LA VIOLENCIA

#### Entrevista realizada a partir de la activación del protocolo:

Para intervenir en situaciones de violencia física, psicológica y sexual.

Para intervenir en situaciones de acoso escolar.

#### Aspectos a considerar:

Si existe sospecha de violencia sexual NO realice la entrevista (evite revictimizar y obstaculizar la investigación penal).

Es importante aclarar que la entrevista es parte de un proceso de valoración. En este sentido, se deben tomar las medidas de seguridad del caso, ya que todo proceso de investigación de una situación de violencia en cualquiera de sus formas puede implicar represalias para cualquier persona víctima y/o testigo/a.

Debe analizarse la conveniencia de realizar una entrevista directa con quien presuntamente ejerció la violencia y en ese caso recoger información sobre los aspectos contemplados en este Anexo, evitando preguntas directas.

Debe mostrarle nuestra disposición a ayudarlo en todo lo éticamente posible e indicarle que, en caso de ser responsable por los hechos, deberá asumir su responsabilidad.

Se insistirá en la confidencialidad y manejo de la información resultado de la entrevista. Debe existir confidencialidad respecto a las fuentes informativas que han producido la entrevista, sobre todo si es la persona víctima. Nunca se realizarán juicios de valor y la participación debe ser voluntaria.

Se informará sobre las razones por las que se le ha solicitado brindar la información y el uso que se dará a la misma.

#### A. Datos de la persona entrevistada:

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Grado y sección: \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

#### B. Guía básica de preguntas.

A continuación se presenta una guía básica de preguntas. No se trata de una guía exhaustiva ni cerrada, sino que debe incluirse como un apoyo para orientar la recopilación de la información. Quien realice la indagación valorará si es necesario profundizar en alguna pregunta o bien agregar adicionales.

1. ¿Cómo te va en el plantel?

2. ¿Cómo te llevas con tus compañeros/as?

3. ¿Consideras que las agresiones entre compañeros/as son un problema en este plantel?

4. ¿Qué tipo de maltrato ha sido? (insultar, poner apodos, reírse de alguien, ridiculizar, hacer daño físico, hablar mal de alguien, amenazar, chantajear, obligar a hacer cosas, aislar, rechazar, no

juntarse) (insultar, poner apodos, reírse de alguien, ridiculizar, hacer daño físico, chismes, amenazar, chantajear, obligar a hacer cosas, aislar, rechazar).

5. ¿Con qué frecuencia crees que ocurren estas formas de maltrato?

6. ¿Dónde suelen ocurrir estas situaciones? (En clase sin profesor/a, con profesor/a, en los pasillos, en los baños, en el patio, en el gimnasio, en la salida, en el transporte, en la calle, por email, por mensajes de celular, por Facebook).

7. ¿Por qué crees que algunos compañeros maltratan a otros? (Por molestar, por ser más fuertes, por gastar bromas, porque se lo merecen).

8. Me han dicho que el otro día hubo un incidente con..... ¿Qué es lo que ocurrió?

9. ¿Dónde ocurrió? (Intentar que haga una descripción).

10. ¿Por qué crees que sucedió?

11. ¿Cómo te sientes en esa situación?

12. ¿Cómo crees que se siente (la presunta persona acosada).....?

**C. Informar sobre los próximos pasos.**

---

---

EXPEDIENTE No. \_\_\_\_\_

## Anexo 7

### GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON LA FAMILIA DE LA PERSONA VIOLENTADA

#### Entrevista realizada a partir de la activación del protocolo:

Para intervenir en situaciones de violencia física, psicológica y sexual

Para intervenir en situaciones de acoso escolar

Aspectos a considerar:

Si existe sospecha de violencia sexual NO realice la entrevista (evite revictimizar y obstaculizar la investigación penal).

Es importante aclarar que la entrevista es parte de un proceso de valoración. En este sentido, se deben tomar las medidas de seguridad del caso, ya que todo proceso de investigación de una situación de violencia en cualquiera de sus formas puede implicar represalias para cualquier persona víctima y/o testigo/a.

Es importante transmitir a la madre, padre o responsable la preocupación y el interés del plantel de garantizar al estudiantado un espacio seguro y de protección.

Algunas madres/padres pueden tener poco conocimiento sobre las situaciones de violencia y sus implicaciones así que es importante encuadrar la seriedad de la situación.

Aclarar que el objetivo principal no es buscar culpables, sino garantizar la protección del estudiantado.

Es importante tener una escucha abierta y brindar apoyo, ya que algunas familias se sienten culpables cuando descubren que su hijo/a está siendo persona víctima de malos tratos.

La reacción inicial de algunas familias puede ser el enfadarse con el plantel al entender que no se están prestando las suficientes medidas de atención a su hijo/a. Se recomienda no mantener una actitud defensiva, sino comprensiva y hacerle saber que el centro está tomando las medidas necesarias para intervenir la situación.

El plantel debe crear un clima de confianza y trabajar conjuntamente con la familia para abordar el conflicto y buscar respuestas adecuadas.

Nunca se debe restar importancia a una situación de violencia donde una persona está siendo perjudicada, pero tampoco aumentar sus repercusiones creando situaciones de enfrentamiento mayores.

Se insistirá en la confidencialidad y manejo de la información resultado de la entrevista. Nunca se realizarán juicios de valor.

#### A. Datos de la persona entrevistada

##### Acuden en calidad de: MADRE – PADRE – RESPONSABLE

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_

Nombre de la o el estudiante: \_\_\_\_\_

Semestre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

## **B. Guía básica de preguntas.**

A continuación se presenta una guía básica de preguntas. No se trata de una guía exhaustiva ni cerrada, sino que debe incluirse como un apoyo para orientar la recopilación de la información. Quien realice la indagación valorará si es necesario profundizar en alguna pregunta o bien agregar adicionales.

### **1. Con el propósito de tranquilizar e informar a la familia de la o el presunto estudiante agredido es aconsejable desarrollar los siguientes pasos:**

- 1.1.- Informar de los hechos que se están investigando.
- 1.2.- Informar de las actuaciones inmediatas emprendidas por el centro.
- 1.3.- Informar de las medidas que se ponen en marcha en el centro para modificar la situación.

### **2. Recolección de información referida a los hechos denunciados.**

¿Qué conocimiento tenía de los hechos? ¿Su hijo/a le ha informado sobre la situación? ¿Cómo está repercutiendo en su hijo/a lo sucedido? ¿Qué compañeros/as pueden haber participado? En caso de conocer previamente la situación, ¿la familia ha tomado alguna medida?

### **4. Recabar información de la dinámica familiar y relaciones con el objetivo de profundizar en comportamientos en casa, relaciones con distintos miembros de la familia, relaciones sociales, actividades de ocio, posibles cambios de comportamiento.**

### **5. Informar a la familia sobre los próximos pasos y enfatizar el interés del centro educativo por garantizar la protección de su hijo/a y trabajar de manera conjunta.**

EXPEDIENTE No. \_\_\_\_\_

## Anexo 8

### GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON LA FAMILIA DE LA PERSONA QUE PRESUNTAMENTE EJERCIÓ LA VIOLENCIA

#### Entrevista realizada a partir de la activación del protocolo:

Para intervenir en situaciones de violencia física, psicológica y sexual

Para intervenir en situaciones de acoso escolar

Aspectos a considerar:

Si existe sospecha de violencia sexual NO realice la entrevista (evite revictimizar y obstaculizar la investigación penal).

Es importante aclarar que la entrevista es parte de un proceso de valoración. En este sentido, se deben tomar las medidas de seguridad del caso, ya que todo proceso de investigación de una situación de violencia en cualquiera de sus formas puede implicar represalias para cualquier persona víctima y/o testigo/a.

Es importante transmitir a la madre, padre o responsable la preocupación y el interés del plantel de garantizar al estudiantado un espacio seguro y de protección.

Algunas madres/padres pueden tener poco conocimiento sobre las situaciones de violencia y sus implicaciones así que es importante encuadrar la seriedad de la situación.

Aclarar que el objetivo principal no es buscar culpables, sino garantizar la protección del estudiantado.

Es importante tener una escucha abierta y brindar apoyo, ya que algunas familias se sienten culpables cuando descubren que su hijo/a está agrediendo a otros/as estudiantes.

Es importante tener una escucha abierta y brindar apoyo, ya que algunas familias de presuntos agresores pueden pensar que la mejor forma de ayudar a sus hijos/as es mostrándose hostil hacia la persona que comunica los hechos y rehúsan aceptar la implicación de su hijo/a. Se recomienda no mantener una actitud defensiva, sino comprensiva y hacerle saber que el centro está tomando las medidas necesarias para intervenir la situación.

El plantel debe crear un clima de confianza y trabajar conjuntamente con la familia para abordar el conflicto y buscar respuestas adecuadas.

Nunca se debe restar importancia a una situación de violencia donde una persona está siendo perjudicada, pero tampoco aumentar su significado creando situaciones de enfrentamiento mayores.

Se insistirá en la confidencialidad y manejo de la información resultado de la entrevista. Nunca se realizarán juicios de valor.

Desviar cualquier comentario negativo o culpabilizante sobre la presunta persona víctima.

Debe recordarle que el uso del castigo corporal o trato humillante es prohibido para personas menores de edad y puede ser considerado un delito, y enfatizar sobre la importancia de no utilizar la violencia en el hogar.

#### Acuden en calidad de: MADRE – PADRE – RESPONSABLE

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_

Nombre de la o el estudiante: \_\_\_\_\_

Semestre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

**1. Con el propósito de poder tranquilizar a la familia de la o el presunto estudiante agresor es aconsejable desarrollar los siguientes pasos:**

- 1.1.- Informar de los hechos que se están investigando.
- 1.2.- Informar de las actuaciones inmediatas emprendidas por el centro.
- 1.3.- Informar de las medidas que se ponen en marcha en el centro para modificar la situación.
- 1.4.- Informar de las consecuencias disciplinarias y legales que pueden existir.

**2. Recogida de información referida a los hechos informados.**

¿Qué conocimiento tenía de los hechos? ¿Su hijo/a le ha informado sobre la situación? ¿Cómo está repercutiendo en su hijo/a lo sucedido? ¿Qué compañeros pueden haber participado? En caso de conocer previamente la situación, ¿la familia ha tomado alguna medida?

**3. Recabar información de la dinámica familiar y relaciones con el objetivo de profundizar en comportamientos en casa, relaciones con distintos miembros de la familia, relaciones sociales, actividades de ocio, posibles cambios de comportamiento.**

**4. Informar a la familia sobre los próximos pasos y enfatizar el interés del centro educativo por garantizar la protección del estudiantado, apoyar a su hijo/a y trabajar de manera conjunta.**

EXPEDIENTE No. \_\_\_\_\_

## Anexo 9

### MODELO DE INFORME DE ACTUACIÓN

*Este informe se emitirá a partir de la activación de los Protocolos.*

Plantel: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Director/a: \_\_\_\_\_  
Informe elaborado por: \_\_\_\_\_  
Fecha del informe: \_\_\_\_\_

#### Protocolo(s) ejecutado(s)

- Protocolo de actuación para intervenir en situaciones de violencia física, psicológica y sexual
- Protocolo de actuación para intervenir en situaciones de acoso escolar
- Protocolo de actuación para intervenir ante la presencia de armas
- Protocolo de actuación para intervenir ante consumo, tenencia y/ o tráfico de drogas

#### Resumen del proceso desarrollado

---

---

---

#### INFORMACIÓN RECOLECTADA

Persona encargada del caso: \_\_\_\_\_  
Origen y fecha de la solicitud de intervención: \_\_\_\_\_  
Fecha en que se comunicó a la Dirección del Plantel: \_\_\_\_\_  
Datos de identificación de las personas estudiantes involucradas  
Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_  
Semestre: \_\_\_\_\_  
Nº de expediente: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_  
Situación:  
 *persona agredida*  
 *persona agresora*  
 *testigo u observador/a*  
 *otro/a* \_\_\_\_\_  
Otras personas involucradas:  
Docentes: \_\_\_\_\_  
Encargado de orden: \_\_\_\_\_  
Personal administrativo: \_\_\_\_\_  
Personal de intendencia: \_\_\_\_\_

#### Descripción de los hechos constatados (hechos, fechas, lugares, actores, etc.):

---

**Hubo Medidas inmediatas adoptadas por el plantel SI  (detalle abajo) NO**

---

---

---

¿Interpuso denuncia ante el Ministerio Público? SI  NO

¿Dio aviso a la SIPINNA para que interviniera? SI  NO

¿Se realizaron coordinaciones con otras instituciones u otros recursos?  SI  NO

Nombre de la institución o recurso: \_\_\_\_\_

Persona contacto: \_\_\_\_\_

Fecha de coordinación: \_\_\_\_\_

Medida o acción desplegada: \_\_\_\_\_

**Plan de seguimiento** (cite cuáles serán las actuaciones de seguimiento que a partir de ahora se realizarán)

---

---

¿Existió apertura de expediente disciplinario? SI  NO

Fecha: \_\_\_\_\_

Persona encargada de verificar las medidas: \_\_\_\_\_

Nombre del estudiante a quien se le abrió el proceso: \_\_\_\_\_

**Fecha de entrega del plan de atención:** \_\_\_\_\_

**Fecha del próximo informe de seguimiento:** \_\_\_\_\_

**Observaciones adicionales u otras medidas y actuaciones previstas.**

---

---

Nombre y firma de quien elaboró el informe: \_\_\_\_\_

Nombre y firma del Director/a: \_\_\_\_\_

EXPEDIENTE No. \_\_\_\_\_

## Anexo 10

### INFORME DE ACTUACIÓN. APARTADO ESPECÍFICO PARA SITUACIONES DE VIOLENCIA Y ACOSO ESCOLAR

**Tipos de violencia (puede modificar o agregar otras manifestaciones de violencia, incluye situaciones de violencia intrafamiliar)**

| Manifestaciones de violencia   | SI | NO | ALGUNA VECES | MUCHA VECES | EJERCID POR |
|--|----|----|--------------|-------------|-------------|
| <b>Verbal</b> (ej. insultos, apodos, e<br>Especifique _____)                                       |    |    |              |             |             |
| <b>Exclusión social</b> (ej. l ignora rechazarle, etc.)<br>Especifique _____)                      |    |    |              |             |             |
| <b>Física</b> (ej. golpes, empujones,<br>Especifique _____)  |    |    |              |             |             |
| <b>Patrimonial</b> (ej. dañar pertenencias, etc.)<br>Especifique _____)                            |    |    |              |             |             |
| <b>Intimidación</b> (ej. chan amenasas, etc.)<br>Especifique _____)                                |    |    |              |             |             |
| <b>Sexual</b> (ej. Acoso, tocam abuso, etc.)<br>Especifique _____)                                 |    |    |              |             |             |
| <b>Discriminación</b> (ej. n por orienta sexual o identidad de género, cara físicas, discapacidad, |    |    |              |             |             |

**Lugares dónde se ha producido la agresión:**

- En clase. Docente presente
- En clase. Docente no presente
- Pasillos
- Espacios de recreos
- Baños

- Comedor
- Autobús
- Fuera del centro educativo
- Otros \_\_\_\_\_

**Medios utilizados**

- Presencial
- Teléfono (mensajes de texto, etc.)
- Internet (Facebook, Twitter, etc.)
- Otros: \_\_\_\_\_

**Consecuencias de las agresiones**

---

---

**Medidas aplicadas**

---

---

**Medidas de protección a la persona agredida**

---

---

Responsable(s) \_\_\_\_\_

**Medidas de apoyo a la persona(s) agresora (s)**

---

---

Responsable(s) \_\_\_\_\_

¿Requiere la activación de otro Protocolo? SI  Especifique: \_\_\_\_\_

NO  Porqué:

**Plan de seguimiento** (cite cuáles serán las actuaciones de seguimiento que a partir de ahora se realizarán)

---

---

EXPEDIENTE No. \_\_\_\_\_

## Anexo 11

### MODELO DE INFORME DE SEGUIMIENTO

Fecha: \_\_\_\_\_

**Plan de Seguimiento** (detalle el plan de seguimiento que se dará al caso)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### Actuaciones internas

#### Coordinación con el núcleo familiar

Citas enviadas al hogar: 1  2  3

Cantidad de reuniones celebradas: \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

#### Acuerdos con el núcleo familiar

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

Proceso disciplinario  SI  NO

Expediente N° \_\_\_\_\_

Fecha de apertura: \_\_\_\_\_

Medida (s) disciplinaria (s)  SI  NO

Detalle de las medidas

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Persona encargada de verificar las medidas: \_\_\_\_\_

Nombre de la(s) persona(s) estudiante(s) a quien(es) se le(s) abrió el proceso:

#### Coordinación interinstitucional

Procuraduría General de Justicia (Ministerio Público)  SI  NO

Fecha de aviso o denuncia al Ministerio Público: \_\_\_\_\_

N° expediente: \_\_\_\_\_

Llamadas de verificación sobre la tramitación del proceso\*

Fecha de verificación: \_\_\_\_\_

Persona funcionaria del MP que atendió el llamado \_\_\_\_\_

Estado del proceso: \_\_\_\_\_

**Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes**  SI  NO

N° expediente: \_\_\_\_\_

Llamadas de verificación sobre tramitación del proceso \_\_\_\_\_

Fecha de verificación: \_\_\_\_\_

Persona funcionaria que atendió el llamado \_\_\_\_\_

Estado del proceso: \_\_\_\_\_

**Otras coordinaciones**  SI  NO

**Institución:** \_\_\_\_\_

Llamadas de verificación: \_\_\_\_\_

Fecha de verificación: \_\_\_\_\_

Persona funcionaria que atendió el llamado: \_\_\_\_\_

Estado del proceso: \_\_\_\_\_

**Institución:** \_\_\_\_\_

Llamadas de verificación: \_\_\_\_\_

Fecha de verificación: \_\_\_\_\_

Persona funcionaria que atendió el llamado: \_\_\_\_\_

Estado del proceso: \_\_\_\_\_

**Institución:** \_\_\_\_\_

Llamadas de verificación: \_\_\_\_\_

Fecha de verificación: \_\_\_\_\_

Persona funcionaria que atendió el llamado: \_\_\_\_\_

Estado del proceso: \_\_\_\_\_

**Seguimiento de los acuerdos:** \_\_\_\_\_

## VI. DIRECTORIO DE CONTACTOS DE INTERÉS

SISTEMA ESTATAL DIF.

612-12-4-29-22 Ext. 103 Carretera al Norte Km. 4.5 Acceso al CECYTE, Col. Conchalito La Paz, BCS

PROCURADURIA DE PROTECCION DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES.

612-12-1-19-84 Ext. 101 Calle Álamo E/Virginia Peralta y Callejón 6, Col. Adolfo Ruíz Cortines, La Paz, B.C.S.

PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA DE BAJA CALIFORNIA SUR

Blvd. Luis Donald Colosio y Álvarez Rico, Col. Emiliano Zapata, C.P. 23070, La Paz, B.C.S.

Tels:

La Paz: 612 12 22230

San José del Cabo: 624 10 49450

Ciudad Constitución: 613 13 29062

Loreto: 613 13 51525

SUBPROCURADURIA DE ATENCION A VICTIMAS DE DELITOS CONTRA LA LIBERTAD SEXUAL Y LA FAMILIA.

Calle Carabineros entre Luis Donald Colosio Murrieta y San Antonio, Col. Ex Base Aérea, C.P. 23050, La Paz, B.C.S.

Tels: 612 68 81229; 612 68 81236

## VII. FUENTES BIBLIOGRÁFICA

Coordinación del Programa Nacional de Convivencia Escolar (PNCE) de la Subsecretaría de Educación Básica, Secretaría de Educación Pública:

Orientaciones para la prevención, detección y actuación en casos de abuso sexual infantil, acoso escolar y maltrato en las escuelas de educación básica. Documento Base para Elaboración de Protocolos en las Entidades Federativas.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia UNICEF

Protocolo de Actuación en Casos de Bullying.

Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014):

Prevención del Acoso Escolar *Bullying* y *Cyberbullying*: Texto Autoafirmativo y Multimedia.

San José, Costa Rica.

Organización de las Naciones Unidas (1990): Convención Derechos del Niño.

Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California Sur: Guía para la Atención de Violencia Digital COBACHBCS; Octubre 2020.